

**Présentation d'une  
demande**

**Lignes directrices et  
instructions**

## **Programme 9-1-1 PG : 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG)**

### **Table des matières**

INTRODUCTION.....	3
CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ .....	4
APPROVISIONNEMENT .....	6
FINANCEMENT .....	7
APERÇU DE LA DEMANDE .....	8
ENTENTE CONTRACTUELLE .....	8
PRÉSENTATION DE LA DEMANDE .....	9
DATE LIMITE POUR LA PRÉSENTATION DE LA DEMANDE .....	11
PERSONNE-RESSOURCE DU MINISTÈRE ET SOUTIEN AUX DEMANDES.....	11
SOUTIEN TECHNIQUE DU SYSTÈME PTO.....	11

## INTRODUCTION

Le gouvernement de l'Ontario fournit un financement sur trois ans pour les services 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) pour aider les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) en Ontario à faire la transition vers le nouveau système de communication des services d'urgence 9-1-1<sup>1</sup>.

Le système 9-1-1 actuel, vieux de plus de 30 ans, a atteint sa fin de vie utile. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a décrété que les réseaux de télécommunications en cas d'urgence doivent passer à une nouvelle plateforme numérique des services 9-1-1, baptisé 9-1-1 PG, au plus tard le 4 mars 2025<sup>2</sup>.

Le financement 9-1-1 PG vise à fournir un financement ponctuel pour aider les CASP à faire la transition vers le 9-1-1 PG, et notamment à faire l'acquisition de la technologie essentielle au 9-1-1 PG et à répondre à certains autres besoins opérationnels locaux du 9-1-1 PG. Le financement vise à aider les CASP à satisfaire aux exigences initiales relatives à la technologie et à l'infrastructure connexe, et à acquitter les coûts liés au projet, à la gestion du changement et à la formation qui peuvent être engagés. Le financement de soutien aux services 9-1-1 PG n'est pas destiné à couvrir toutes les dépenses liées au 9-1-1 PG.

Le programme de financement de soutien 2024-2025 aux services 9-1-1 PG est ouvert aux demandeurs qui exploitent actuellement un CASP qui accepte et traite les appels 9-1-1 entrants et qui ont participé au programme de paiements de transfert 2023-2024 des services 9-1-1 PG.

**La présente ligne directrice décrit le processus à suivre pour présenter une demande de financement de soutien 2024-2025 aux services 9-1-1 PG et contient des renseignements importants sur les critères d'admissibilité, le financement et le processus de présentation d'une demande.**

---

<sup>1</sup> <https://news.ontario.ca/fr/release/1002039/ontario-modernise-son-systeme-dintervention-en-cas-durgence>

<sup>2</sup> <https://crtc.gc.ca/fra/phone/911/gen.htm>

## **CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ**

### **Qui est admissible?**

Le programme de financement de soutien 2024-2025 aux services 9-1-1 PG est ouvert aux municipalités, aux commissions de services policiers et aux entités privées qui exploitent actuellement un CASP qui accepte et traite les appels 9-1-1 entrants et qui ont participé au programme de paiements de transfert 2023-2024 des services 9-1-1 PG.

### **Quels éléments sont admissibles?**

Sont admissibles au financement les dépenses ponctuelles engagées entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 mars 2025 (ou jusqu'à la mise en œuvre des services vocaux et de la messagerie Texte en temps réel [TTR] pendant la durée du programme) qui sont nécessaires à l'acquisition et à l'exploitation d'un système de traitement des appels pour les services 9-1-1 PG, conforme aux normes de la National Emergency Number Association (NENA) et en mesure de traiter les fichiers d'enregistrement vocal et des données pour ces services, et qui concernent un ou plusieurs des éléments suivants :

- (1) améliorations de la technologie du système de services 9-1-1 à des fins de conformité au Programme pour les services 9-1-1 PG;
- (2) prestation des services nécessaires à l'obtention ou à la mise en œuvre du système des services 9-1-1 PG;
- (3) améliorations du centre de données propres aux services 9-1-1 PG.

En voici des exemples :

#### **Améliorations de la technologie du système de services 9-1-1 à des fins de conformité au Programme pour les services 9-1-1 PG**

- Matériel réseau pour les services 9-1-1 PG (routeurs, commutateurs, pare-feu, etc.)
- Matériel de traitement des appels pour les services 9-1-1 PG (serveurs, stockage tabulaire de données, équipement de téléphonie)
- Licences du logiciel d'application pour les services 9-1-1 PG (p. ex. solution de traitement des appels)
- Gestion et intégration multimédias, y compris la messagerie Texte en temps réel (TTR), les exigences de la console et les interfaces ordinateur-téléphone
- Intégration de l'enregistrement de données vocales et multimédias pour les services 9-1-1 PG qui permet l'échange de données des services 9-1-1 PG entre les applications logicielles
- Intégration du système de répartition assisté par ordinateur (CAD) des services 9-1-1 PG
- Intégration du système de gestion des documents (SGD) aux services 9-1-1 PG

- Intégration du système d'information de gestion pour les services 9-1-1 PG
- Réseau local (RL), configuration de la conception du réseau étendu (RE), capacité et sécurité
- Logiciels et matériel avancés d'analyse logicielle et de gestion des données d'appels (historique et en temps réel)
- Intégration de la cartographie du système pour les services 9-1-1 PG
- Intégration du système de radiocommunication pour les services 9-1-1 PG
- Logiciel de cybersécurité, essais de système, systèmes d'évaluations/essais et systèmes techniques pour protéger le CASP contre les incidents de cybersécurité
- Gestion, surveillance et sécurité du système des services 9-1-1 PG (mises à niveau de logiciel [comme Microsoft], mises à niveau de la sécurité – installations à distance ou exigences mensuelles)

### **Services nécessaires à l'acquisition ou à la mise en œuvre du système des services 9-1-1 PG**

- Gestion de projet requise pour la mise en œuvre des services 9-1-1 PG (p. ex. un gestionnaire de projet)
- Gestion des changements technologiques (peut inclure des conseillers ou des ressources chargés de déterminer les exigences techniques et opérationnelles)
- Formation (peut inclure la formation technique et opérationnelle pour le soutien de tous les membres dans la transition des CASP vers les services 9-1-1 PG)
- Ressources affectées (100 %) au projet du Programme pour les services 9-1-1 PG (ressources techniques et opérationnelles)
- Consultants (pour les services 9-1-1 PG)

### **Exigences relatives à l'infrastructure du Programme pour les services 9-1-1 PG**

- Évaluations des installations pour la détermination des exigences du Programme pour les services 9-1-1 PG (p. ex. les exigences relatives au nouveau câblage)
- Améliorations mécaniques nécessaires au soutien de la nouvelle technologie pour les services 9-1-1 PG (p. ex. système de chauffage, ventilation et climatisation [CVC] supplémentaire et installations électriques dans la nouvelle baie de serveurs)
- Exigences relatives au réseau pour les services 9-1-1 PG (p. ex. circuits, câblage et améliorations de la circuiterie nécessaires au fonctionnement du réseau du Programme pour les services 9-1-1 PG, etc.)
- Baie de serveurs et câblage pour les services 9-1-1 PG

### **Qu'est-ce qui n'est PAS admissible?**

Sont admissibles seulement les dépenses engagées entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 mars 2025 (ou jusqu'à la mise en œuvre des services vocaux et de la messagerie)

Texte en temps réel pendant la durée du programme) qui sont liées à au moins une des trois catégories susmentionnées. Aucune autre dépense n'est admissible, plus précisément les suivantes :

- Technologie achetée ou dépenses engagées avant ou après l'exercice 2024-2025, tel que précisé plus haut
- Autres investissements technologiques pouvant inclure ce qui suit :
  - Système de répartition assistée par ordinateur (mises à niveau régulières du logiciel d'exploitation et remplacement du système de RAO)
  - Systèmes de gestion des dossiers (mises à niveau régulières du logiciel d'exploitation et remplacement du SGD)
  - Systèmes de communication radio et à large bande (tours, antennes et nouvelles consoles radio)
- Frais généraux actuels d'exploitation d'un CASP (p. ex. l'entretien du bâtiment)
- Systèmes de sécurité physique
- Construction et réfection des installations (p. ex. centre informatique de secours et agrandissement des locaux)
- Système d'information géographique/création de cartes et adresses civiques

### **Les CASP qui ont déjà transféré leurs services vocaux au 9-1-1 PG**

Le Ministère reconnaît que même si des CASP peuvent avoir transféré leurs services vocaux au 9-1-1 PG, des travaux sont en cours pour mettre en œuvre la messagerie TTR. Des fonds sont disponibles (jusqu'à concurrence de 500 000 \$) pour les CASP qui ont fait la transition vers les services 9-1-1 PG, afin d'appuyer leur mise en œuvre de la messagerie TTR si des dépenses admissibles sont engagées en 2024-2025 pour le faire après la transition.

## **APPROVISIONNEMENT**

Les demandeurs sont responsables de l'évaluation et de l'acquisition des biens et des services pour se conformer aux exigences des services 9-1-1 PG. Tous les processus d'approvisionnement doivent être menés conformément aux cadres stratégiques internes du demandeur. L'octroi de fonds dans le cadre de ce programme pour les services 9-1-1 PG ne signifie pas que l'Ontario joue un rôle quelconque dans l'évaluation ou l'acquisition des biens ou des services pour lesquels le financement peut être utilisé.

## FINANCEMENT

Le gouvernement de l'Ontario fournit 208 millions de dollars sur trois ans :

Année de financement	Calendrier fiscal	Montant du financement	État du processus de présentation des demandes
2022-2023	1 <sup>er</sup> avril 2022 – 31 mars 2023	80 M\$	Fermé
2023-2024	1 <sup>er</sup> avril 2023 – 31 mars 2024	80 M\$	Fermé
2024-2025	1 <sup>er</sup> avril 2024 – 31 mars 2025	48 M\$*	Ouvert

\* Le montant disponible était de 48 M\$ lorsque le financement a été annoncé en 2022. Il y a eu une sous-utilisation de 24 M\$ en 2022-2023 qui a été réaffectée à 2024-2025.

Les périodes de financement de 2022-2023 et 2023-2024 du Programme pour les services 9-1-1 PG sont maintenant terminées. Les demandes de financement pour 2024-2025 peuvent être soumises jusqu'au 23 août 2024. Les municipalités, les commissions de services policiers et les entités privées intéressées qui exploitent un CASP acceptant et traitant les appels 9-1-1 entrants et qui ont participé au Programme de paiements de transfert 2022-2023 des services 9-1-1 PG en Ontario doivent présenter une demande de fonds par l'intermédiaire du système Paiements de transfert Ontario (PTO).

### Exigences relatives à l'utilisation du financement

- Le financement ne doit être utilisé que pour les dépenses admissibles qui sont indiquées dans la demande et qui sont examinées et approuvées par le Ministère. Le financement vise à aider les municipalités, les commissions de services policiers et les exploitants privés des CASP à passer aux services 9-1-1 PG.
- Le financement ne vise que les dépenses liées à la transition vers les services 9-1-1 PG engagées du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025 (ou jusqu'à la mise en œuvre des services vocaux et de la messagerie Texte en temps réel pendant la durée du programme).
- Les affectations non dépensées ne peuvent pas être reportées à l'exercice suivant.

## **Exigences relatives à la demande**

- Les demandeurs doivent fournir leurs plans de projet pour réaliser la transition, leurs prévisions financières pour le projet et les jalons prévus entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 mars 2025.
- Le programme de financement par paiements de transfert appuie la transition d'un CASP des services 9-1-1 aux services 9-1-1 PG. Lorsque les services d'urgence sont hébergés, les demandeurs doivent indiquer dans leur demande l'entité d'accueil visée par le contrat.
- Lorsqu'une municipalité ou une commission de services policiers cherche à conclure une entente pour une solution hébergée du CASP (approuvée par le CRTC), la municipalité ou la commission doit tenir compte des coûts de transition et d'hébergement estimés qu'il faut verser à l'entité d'hébergement externe dans les plans de projet et les estimations financières du demandeur.

Le ministère évaluera toutes les demandes et indiquera les montants alloués et communiquera les ententes de paiements de transfert (EPT). L'affectation accordée à un bénéficiaire peut ne pas être suffisante pour financer toutes les dépenses admissibles du demandeur. Le ministère se réserve le droit, à sa discrétion, de financer ou non des dépenses admissibles particulières pour lesquelles une demande a été présentée et de déterminer le montant qu'il financera si des fonds sont fournis. Il est important pour les demandeurs de savoir que le fait de satisfaire aux critères d'admissibilité ne garantit pas un financement ou un montant de financement particulier.

## **APERÇU DE LA DEMANDE**

Toutes les demandes soumises à la date limite ou avant seront examinées par le ministère. Le ministère déterminera si les demandes satisfont aux critères d'admissibilité et déterminera les fonds qui seront affectés.

## **ENTENTE CONTRACTUELLE**

Une EPT prévoyant le versement de fonds pour 2024-2025 allant du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025 doit être conclu entre le ministère et la municipalité, la commission de services policiers ou l'entité privée qui exploite actuellement un CASP et dont le financement a été approuvé dans le cadre du Programme pour les services 9-1-1 PG.

Les fonds seront versés aux demandeurs retenus selon le calendrier de paiement établi dans l'EPT une fois que toutes les exigences nécessaires du contrat auront été satisfaites.

Les fonds du projet doivent être utilisés aux fins décrites dans la demande et conformément aux modalités de l'EPT.

Les procédures normalisées du gouvernement (énoncées dans la Directive sur l'obligation de rendre compte en matière de paiements de transfert du Conseil du Trésor) seront suivies. L'EPT énoncera :

- les fins auxquelles le financement sera utilisé;
- les engagements à prendre ou les activités particulières à accomplir à l'appui de la demande;
- les dates et les exigences de présentation de rapports;
- le calendrier de versement des fonds.

## PRÉSENTATION DE LA DEMANDE

Peuvent présenter des demandes de financement du soutien aux services 9-1-1 PG les municipalités, commissions de services policiers et entités privées qui exploitent actuellement un CASP recevant et traitant traite les appels 9-1-1 entrants et qui ont participé au programme de paiements de transfert 2023-2024 de soutien aux services 9-1-1 PG. Le formulaire de demande est accessible dans le système Paiements de transfert Ontario (PTO).

### Comment trouver le formulaire de demande dans le PTO

Le PTO est un système Web de gestion du financement qui fournit aux demandeurs et aux bénéficiaires de paiements de transfert un portail libre-service où ils peuvent présenter une demande de financement. On a élaboré un guide de référence pour le PTO qui facilite la présentation d'une demande. Veuillez noter que le formulaire de demande se trouve sous l'onglet « **Programmes sur invitation pour mon organisation** », car le financement pour les services 9-1-1 PG n'est plus accordé dans le cadre d'un programme public de présentation de demandes.

Les demandes de financement de soutien aux services 9-1-1 PG doivent être soumises par voie électronique à [PTO \(gov.on.ca\)](https://pto.gov.on.ca).

### Formulaire de demande

Le formulaire de demande de financement des services 9-1-1 PG a été divisé en sections décrites ci-dessous. Toutes les sections doivent être dûment remplies avant de soumettre la demande. D'autres documents justificatifs peuvent être joints à la demande électronique, au besoin.

<b>Directives</b>	<b>A - Renseignements sur l'organisation</b>	<b>B - Renseignements concernant l'adresse</b>
<b>C - Renseignements sur la personne-ressource</b>	<b>D - Contact et adresse PSAP</b>	<b>E - Renseignements sur le projet</b>
<b>F - Feuille de route du projet</b>	<b>G - Renseignement sur le projet</b>	<b>H - Questionnaire d'évaluation du degré de préparation</b>
<b>I - Déclaration et signature</b>		

Section :	Description
A – Renseignements sur l'organisation	Cette section n'est pas modifiable et affiche les renseignements fournis au moment de votre inscription dans le système PTO.
B – Renseignements concernant l'adresse	Cette section n'est pas modifiable et affiche les renseignements fournis au moment de votre inscription dans le système PTO.
C – Renseignements sur la personne-ressource	Fournissez les coordonnées d'une personne-ressource pour la demande et le CASP. Veuillez vous assurer de fournir les coordonnées de plus d'une personne-ressource.
D – Contact et adresse PSAP	Fournir le contact et l'adresse du PSAP.
E - Renseignements sur le projet	Fournissez des détails sommaires au sujet du projet, y compris les besoins en ressources, les hypothèses et les plans de gestion des risques, les plans de communication et un calendrier détaillé.
F – Plan de travail du projet	Fournissez les principaux jalons, l'état d'avancement et les échéances du projet.
G – Budget	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les catégories de coûts admissibles ont été fournies sous la forme d'un modèle des coûts prévus pour 2024-2025.</li> <li>• Veillez à ce que tous les budgets estimatifs aient été fournis.</li> <li>• Chaque poste budgétaire doit être accompagné d'une valeur monétaire. Si le poste ne s'applique pas à votre budget, inscrivez 0 \$ comme valeur.</li> <li>• Les dépenses trimestrielles prévues doivent être incluses pour déterminer le flux de trésorerie.</li> <li>• Ce modèle de budget servira aussi à dresser les rapports complémentaires.</li> <li>• Les fonds doivent être dépensés au cours de l'exercice auquel ils sont alloués.</li> </ul>
H – Questionnaire d'évaluation de l'état de préparation	Les données fournies sont nécessaires pour déterminer les affectations de fonds et fournir au ministère des

	renseignements essentiels sur la situation globale des CASP en Ontario.
I – Déclaration et signature	Le formulaire de demande doit être validé par un signataire autorisé du demandeur avant qu'il soit soumis dans le système PTO.

## DATE LIMITE POUR LA PRÉSENTATION DE LA DEMANDE

Votre demande de financement de soutien aux services 9-1-1 PG dûment remplie pour la troisième année doit être reçue par le ministère au plus tard à **17 h (HNE) le 23 août 2024**. Les demandes tardives ou incomplètes pourraient ne pas être prises en considération aux fins de financement.

## PERSONNE-RESSOURCE DU MINISTÈRE ET SOUTIEN AUX DEMANDES

Si vous avez des questions générales sur le processus de financement et de demande de financement pour les services 9-1-1 PG, veuillez communiquer avec [ESTD.PG9-1-1@ontario.ca](mailto:ESTD.PG9-1-1@ontario.ca).

## SOUTIEN TECHNIQUE DU SYSTÈME PTO

Il faut soumettre les demandes de financement des services 9-1-1 PG par voie électronique par l'entremise de PTO en accédant à [compte Mon Ontario](#). Pour présenter une demande, les demandeurs doivent avoir un compte PTO.

Si vous souhaitez obtenir de l'aide pour créer un compte, vous rendre à PTO ou soumettre votre demande, veuillez vous rendre au site [Obtenir du financement du gouvernement de l'Ontario | ontario.ca](#) au moyen d'un navigateur Web Google Chrome.